



Charte des droits et responsabilités de VON

Notre engagement envers vous

VON s'engage à offrir **des soins sécuritaires, respectueux et centrés sur la personne**.

Nous reconnaissons que chaque personne porte en elle ses propres expériences de vie, forces, identités, cultures et histoires uniques qui la façonnent.

Nous travaillons en partenariat avec vous et votre **ou vos partenaires de soins** pour soutenir votre santé, votre dignité et votre bien-être.

Votre ou vos partenaires de soins sont une ou plusieurs personnes choisies par vous pour participer à tous les aspects de vos soins.

Engagement envers la vérité, la réconciliation et la sécurité culturelle

VON reconnaît les impacts persistants de la colonisation et des pensionnats sur les Premières Nations, les Inuits et les Métis.

Nous honorons les appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation du Canada. VON vise à offrir des soins culturellement sécuritaires, respectueux et exempts de racisme et de discrimination.

Cet engagement guide notre façon de travailler avec les personnes, les familles et les communautés autochtones et renforce les soins que nous offrons à **tous**.

Vos droits

Vous avez le droit :

1. D'être traités avec respect, dignité et compassion

Cela inclut le respect de qui vous êtes, de votre culture, de votre identité, de vos croyances, de votre langue, de vos valeurs et de vos expériences.

2. De vous sentir en sécurité émotionnellement, culturellement et physiquement

Les soins seront offerts d'une manière qui favorise la confiance, le choix et la collaboration.

3. De donner ou refuser votre consentement pour tout soin ou service

Vous dites « oui » ou « non » aux soins ou aux services.

4. D'être un partenaire actif dans vos soins

Vous pouvez participer à la planification, à la fourniture, à la modification ou à l'arrêt de vos soins à tout moment, d'une manière qui reconnaît votre individualité.

5. De faire entendre votre voix

Vous pouvez poser des questions, partager vos préoccupations et exprimer vos préférences sans crainte d'être jugés ou de subir des conséquences. Vous avez le droit de recevoir des informations écrites sur la façon de formuler des plaintes ou de nous faire part de vos préoccupations.

6. De recevoir des informations claires et accessibles

Les informations sur les lois, règles et politiques qui affectent vos soins ou services seront partagées de manière à vous aider à comprendre et à prendre des décisions, avec un soutien fourni au besoin.

7. De choisir les personnes qui participent à vos soins

Vous pouvez choisir la ou les personnes qui vous soutiennent ou qui prennent la parole en votre nom lors des évaluations ainsi que dans la planification, la révision et



Charte des droits et responsabilités de VON

la mise à jour de votre plan de soins ou de services.

8. De recevoir des soins et des services exempts de discrimination, de harcèlement ou d'abus

Cela inclut les abus physiques, émotionnels, sexuels, mentaux, verbaux, financiers ou systémiques.

9. De garder vos renseignements personnels et de santé privés

Vos renseignements sont confidentiels, sauf si la loi exige leur partage pour des raisons de sécurité.

10. De recevoir des soins coordonnés

Lorsque vous recevez plusieurs services, nous vous aiderons à les coordonner autant que possible.

11. De refuser la participation à la recherche

Vos soins ne seront pas affectés par votre décision.



Charte des droits et responsabilités de VON

Vos responsabilités

Vous et votre ou vos partenaires de soins êtes responsables de nous permettre de fournir des soins ou services sécuritaires et efficaces. Pour nous aider, vous devez :

1. Participer à la planification des soins

Communiquez vos objectifs, besoins et commentaires pour nous permettre de mieux adapter **vos** soins et vos services. Vous êtes responsable de suivre votre plan de traitement, tel que convenu avec votre médecin, votre infirmière praticienne ou votre équipe de soins de santé.

2. Partager des informations importantes sur la santé et la sécurité

Parlez-nous des changements dans votre santé, vos médicaments, votre système de soutien, vos coordonnées, votre adresse de service ou tout ce qui pourrait affecter vos soins ou votre sécurité.

3. Être disponible et prêt à recevoir le service et nous informer si les plans changent

Informez-nous dès que possible des annulations, changements d'horaire ou préoccupations.

4. Traiter le personnel, les étudiant(e)s et les bénévoles avec courtoisie et respect

Le harcèlement, la discrimination, les comportements abusifs et violents sous quelque forme que ce soit ne sont pas acceptables.

5. Soutenir un environnement de soins sécuritaire

Entre autres :

- ✓ Ne pas fumer ni vapoter avant ou pendant les visites
- ✓ Ne pas être sous l'influence de l'alcool ou de drogues récréatives lors des visites
- ✓ Sécuriser les armes à feu ou autres armes
- ✓ Garder les animaux de compagnie hors de la zone de soins
- ✓ Réduire le bruit et les distractions lors des visites
- ✓ Ne pas enregistrer les interventions sans en informer le personnel, les étudiant(e)s ou les bénévoles

6. Aider à maintenir un environnement domestique sécuritaire

Faites des efforts raisonnables pour réduire les risques d'incendie, ou ceux que peuvent poser de l'équipement dangereux et les objets éparpillés ou qui peuvent faire trébucher.

7. Utilisez l'équipement servant aux soins en toute sécurité

Suivez les instructions et laissez le personnel utiliser l'équipement de sécurité recommandé.

8. Assurez un accès sécuritaire à votre maison

Cela inclut l'éclairage, des allées dégagées et l'enlèvement de la neige ou de la glace, au besoin.

9. Gardez l'équipement de VON en sécurité

Retournez tout l'équipement, les dossiers et les matériaux de VON à la fin des services.

Nos responsabilités envers vous

Le personnel, les étudiant(e)s et les bénévoles de VON :

- Offriront des soins centrés sur la personne, culturellement sécuritaires et sensibles à l'impact des expériences individuelles vécues.



Charte des droits et responsabilités de VON

- Évalueront régulièrement la sécurité et discuteront des préoccupations ouvertement et respectueusement.
- Travailleront avec vous pour identifier et réduire les risques.
- Suivront des pratiques de travail sécuritaires.
- Respecteront vos limites, vos choix et vos expériences vécues.
- Partageront de l'information pour assurer des soins sécuritaires et coordonnés, d'une manière que vous comprenez.
- Mettront fin à une visite si la sécurité risque d'être compromise et s'assureront que des soutiens de suivi sont organisés.
- Ne toléreront jamais d'abus ou de discrimination de quelque nature que ce soit.

Prendre la parole : compliments ou préoccupations

Nous vous encourageons à partager vos commentaires, qu'ils soient positifs ou négatifs. Si les préoccupations ne peuvent être réglées par le personnel local ou la direction, vous pouvez contacter le **Bureau des relations avec les clients de VON** par courriel à clientrelations@von.ca.